

CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI dell'Altavaldelsa

“Simonetta Traversari”

CARTA DEI SERVIZI



Numero Revisione	Motivo	Data
1	APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA	24/06/2011
1.1	RATIFICA A SEGUITO DI MODIFICHE	08/02/2012
1.2	REVISIONE PER ADEGUAMENTO MODIFICHE A SEGUITO DELLA SEPERAZIONE DALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA GANDINI APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA	14/09/2017

Sommario

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELTA.....	5
2.1 PRINCIPI E VALORI	5
2.2 UMANIZZAZIONE	6
3. MISSIONE.....	6
4. IDENTITÀ.....	6
5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI.....	7
6. DOVE SIAMO.....	7
6.1 OBIETTIVI GENERALI	7
7. LA STRUTTURA: STORIA	8
8. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI	8
8.1 L'AREA DI BISOGNO CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI	8
9. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E RISORSE PROFESSIONALI.....	9
9.1 ORGANIGRAMMA	9
9.2 AREA AMMINISTRATIVA	9
9.2.1 DIRETTORE GENERALE	9
9.2.2 DIRETTORE AREA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE.....	10
9.2.3 REFERENTE DI STRUTTURA.....	10
9.3 AREA SANITARIA E ASSISTENZA ALLA PERSONA.....	10
9.3.1 ASSISTENZA INFERMIERISTICA.....	10
9.3.2 ASSISTENZA ALLA PERSONA.....	10
9.3.3 ASSISTENZA RIABILITATIVA	11

9.4 ATTIVITÀ CULTURALI E DI ANIMAZIONE	11
10. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E COMFORT ALBERGHIERI	11
10.1 RISTORAZIONE.....	11
11. LE RISORSE COMUNITARIE E FAMILIARI E LE FORME DI COINVOLGIMENTO.....	12
12. ORGANIZZAZIONE E EROGAZIONE DEL SERVIZIO	12
12.1 AMMISSIONE	12
12.2 MODALITÀ DI ACCOGLIENZA	13
12.3 REFERENTE DELLA PRESA IN CARICO E METODOLOGIA	13
12.4 FORME E SEDI DI VALUTAZIONE DI EFFICACIA DEGLI INTERVENTI	13
12.5 COINVOLGIMENTO/PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA IN CARICO AL SERVIZIO E SEDI E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE.....	13
12.6 LA RINUNCIA	14
12.7 LE DIMISSIONI	14
12.8 LE ASSENZE.....	14
13. GIORNATA TIPO E ATTIVITÀ GIORNALIERE	15
14. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE.....	15
14.1 LA DOCUMENTAZIONE ASSISTENZIALE.....	15
14.2 PROCEDURE E PROTOCOLLI DI LAVORO	15
14.3 STRUMENTI PER INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA	16
15. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI.....	16
15.1 DOVERI DELL'OSPITE E DEI FAMILIARI	16
15.3 DIRITTI DEGLI OSPITI	17
16. IL COSTO DEL SERVIZIO	17
17. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E DEI LORO FAMILIARI	18
17.1 STRUMENTI E LE FORME DI VALUTAZIONE.....	18
18. STRUMENTI DI TUTELA	19
18.1 PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI OSPITI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI.	19
18.2 CLAUSOLE CONTRATTUALI E RISPETTO DELLA NORMATIVA.....	19
19. TUTELA DELLA PRIVACY	20
20. PUBBLICIZZAZIONE	20

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa definisce la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti agli ospiti delle nostre residenze. È lo strumento con il quale la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa intende:

- ✚ esplicitare la struttura dei servizi destinati agli ospiti e le relative caratteristiche;
- ✚ definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- ✚ instaurare un rapporto diretto con gli ospiti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- ✚ promuovere la partecipazione attiva degli ospiti.
- ✚ Garantisce un'attenzione continua alla qualità dei servizi

2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa gestisce i Servizi Socio-Assistenziali demandati dall'associazione dei Comuni della Val d'Elsa e si integra con i servizi sanitari e socio-sanitari della Zona Alta Val D'Elsa dell'Azienda USL Toscana Sud Est.

Comprende nel suo territorio i Comuni di: Casole d'Elsa, Colle di Val d'Elsa, Poggibonsi, Radicondoli, San Gimignano.

Oltre a fornire i servizi già attivi la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è chiamata a nuovi progetti e nuovi modelli e strategie di intervento per realizzare nella Val d'Elsa un Welfare locale che sappia assicurare a tutti la piena cittadinanza.

2.1 Principi e valori

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue la promozione e la gestione dei servizi riferiti ai bisogni della persona e delle famiglie, attraverso attività sociali, socio – sanitarie e socio – assistenziali, finalizzate alla cura, al consolidamento e alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli ospiti.

I principi che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue sono:

1. rispetto della libertà e dignità della persona valorizzando l'autonomia, le capacità e le risorse di ciascuna, nella progettazione ed erogazione degli interventi;
2. realizzazione di politiche locali volte alla prevenzione e alla rimozione delle cause di disagio sociale;
3. garantire l'uguaglianza e le pari opportunità rispetto a condizioni sociali e stati di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione e opinioni politiche;
4. valorizzazione delle capacità e delle risorse individuali per la predisposizione e realizzazione di interventi personalizzati ed appropriati al bisogno espresso, garantendo, ove possibile, la scelta;
5. sostegno all'autonomia delle persone fragili (non autosufficienti, disabili, minori.) anche valorizzando il ruolo della famiglia come luogo privilegiato per la crescita, lo sviluppo e cura della persona;
6. sviluppo e qualificazione degli interventi e dei servizi favorendo anche la partecipazione

attiva dei cittadini singoli o associati, nell'ambito dei principi di solidarietà e di auto-organizzazione.

Nello svolgimento delle sue attività, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini:

- ✚ di promozione e garanzia dei diritti di cittadinanza sociale, la qualità della vita, la coesione sociale, l'autonomia individuale;
- ✚ di prevenzione e rimozione cause economiche e sociali che possono generare situazioni di bisogno ed emarginazione nell'ambiente di vita;
- ✚ di diritto per tutti i cittadini di usufruire di servizi, prestazioni, interventi (universalità e accessibilità) secondo le modalità che possono favorire la possibilità di scelta;
- ✚ di sostegno alla famiglia e all'individuo privilegiando il mantenimento nel proprio ambiente e provvedendo se necessario e dietro libera scelta all'assistenza in strutture residenziali o semiresidenziali specifiche.

2.2 Umanizzazione

Tutti gli interventi pongono al centro la persona umana. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria.

Il Centro Diurno per Anziani non autosufficienti trova nelle seguenti linee comportamentali i valori dell'agire quotidiano:

- ✚ attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- ✚ costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza a misura di Persona;
- ✚ integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- ✚ organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- ✚ monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

3. MISSIONE

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa organizza servizi e persone per migliorare la qualità della vita in Val d'Elsa e assicurare la piena cittadinanza senza alcuna distinzione, nel rispetto dell'autonomia, dignità e identità personale e nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali degli ospiti

4. IDENTITÀ

Nella precisa convinzione che solo attivando tutte le risorse presenti nel territorio è possibile migliorare la qualità della vita e della comunità, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, agisce sulla base di quattro elementi:

- ✚ **Integrazione:** opera in integrazione con la Società della Salute Altavaldelsa e l'Azienda USL

Toscana Sud Est per gli aspetti socio sanitari e crea reti con altri soggetti del territorio quali la scuola, i servizi per l'impiego, i Comuni, le cooperative sociali, le associazioni del territorio;

- ✚ *Trasparenza*: adotta regole certe verso gli ospiti e verso i propri dipendenti, risponde alle Istituzioni delle proprie attività, favorisce la circolazione dell'informazione;
- ✚ *Innovazione*: interpreta nuove esigenze, trova risposte e soluzioni nuove, sperimenta e immagina nuovi modelli di intervento.
- ✚ Assistenza individualizzata e personalizzata

5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE AL CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa assicura:

- ✚ il rispetto dell'etica e della deontologia professionale,
- ✚ la disponibilità a confrontarsi con le rappresentanze sindacali per affrontare questioni legate al personale,
- ✚ l'aggiornamento professionale integrato per i propri dipendenti,
- ✚ la verifica costante dei requisiti degli operatori convenzionati nonché della loro formazione a lavoro,
- ✚ il coinvolgimento del personale nella formulazione delle procedure operative interne alle strutture,
- ✚ la tutela della sicurezza dei luoghi di lavoro attraverso quanto richiesto dalla normativa,
- ✚ il rispetto dei turni di lavoro con flessibilità a favore dei dipendenti,
- ✚ riunioni periodiche con il personale per affrontare i problemi interni alla struttura.

6. DOVE SIAMO

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, che ha la propria sede legale in Piazza Cavour, 2 a Poggibonsi e la sua sede amministrativa in Via Piave, 40; gestisce il Centro Diurno per anziani non autosufficienti "Simonetta Traversari", ubicato in Via Carducci, 9 – Poggibonsi nello stesso stabile che ospita la Residenza Sanitaria Assistenziale "Dina Gandini".

Il Centro Diurno è situato nella zona urbana del paese, vicino ai luoghi di aggregazione sociale, la struttura ha un giardino dove l'anziano può sostare, partecipare alla vita sociale del paese e ricevere amici e parenti.

6.1 Obiettivi generali

Gli obiettivi che si intendono perseguire nell'erogazione di prestazioni e servizi all'interno del Centro sono:

- ✚ favorire la socializzazione;
- ✚ mantenere e migliorare le capacità residue degli ospiti;
- ✚ Evitare l'istituzionalizzazione dell'anziano;
- ✚ Favorire la permanenza nell'ambiente familiare;

- ✚ Offrire un'alternativa al ricovero in struttura a tutti quei casi dove è presente il nucleo familiare nelle ore serali e notturne;
- ✚ Fornire un valido aiuto alle famiglie;
- ✚ Permettere la partecipazione attiva e la valorizzazione dei familiari per migliorare la qualità della vita dell'anziano e del nucleo nel suo complesso;
- ✚ fornire assistenza in osservanza del principio di attivazione e di stimolazione delle capacità residue;
- ✚ garantire il rispetto e la dignità degli ospiti.

Il Centro è autorizzato al funzionamento dal Comune di Poggibonsi, inoltre è inserito nell'elenco pubblico delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali Pubbliche e Private accreditate ai sensi dell'art. 4, c.3° Legge R.T. n. 82 del 28/12/2009

7. LA STRUTTURA: storia

Il Centro Diurno per anziani non autosufficienti "*Simonetta Traversari*", struttura pubblica che prende il nome dalla Responsabile Amministrativa della ex ASL 7 di Siena, tragicamente scomparsa nel 1998 a seguito di un incidente stradale, è stato aperto il primo giugno del 2007 con autorizzazione n°128/07.

Il Centro Diurno, attraverso gli elementi caratterizzanti il servizio e lo stile di relazione interpersonale dei propri operatori, riconosce e favorisce il rapporto con il destinatario del servizio stesso e i propri familiari, promuovendo la dignità e il rispetto della persona.

L'organizzazione delle attività e la gestione delle risorse professionali in dotazione al servizio è orientata al riconoscimento e alla promozione del benessere dell'anziano nelle diverse dimensioni del sua vita: relazionale, comunitaria e di salute.

Essa discende da una visione d'insieme della persona umana e della condizione anziana, che tiene conto delle mutate esigenze di vita ad essa connesse e pertanto provvede a fornire all'ospite attività educative, di animazione e riabilitative oltre a servizi di carattere assistenziale e sanitario.

8. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

8.1 L'area di bisogno cui gli interventi sono destinati

Il Centro Diurno "*Simonetta Traversari*" è una struttura semiresidenziale che ospita persone anziane non autosufficienti, allo scopo di evitarne l'istituzionalizzazione.

Il servizio offerto che garantisce alta integrazione tra l'assistenza sanitaria e quella sociale, si qualifica come componente importante nel percorso di assistenza della persona anziana e va a completare tutti quegli interventi socio-sanitari territoriali rivolti agli anziani.

Nel Centro Diurno, il lavoro è organizzato in maniera flessibile, secondo le esigenze sanitarie e sociali degli anziani che saranno individuati dal piano di assistenza personalizzato (P.A.P.).

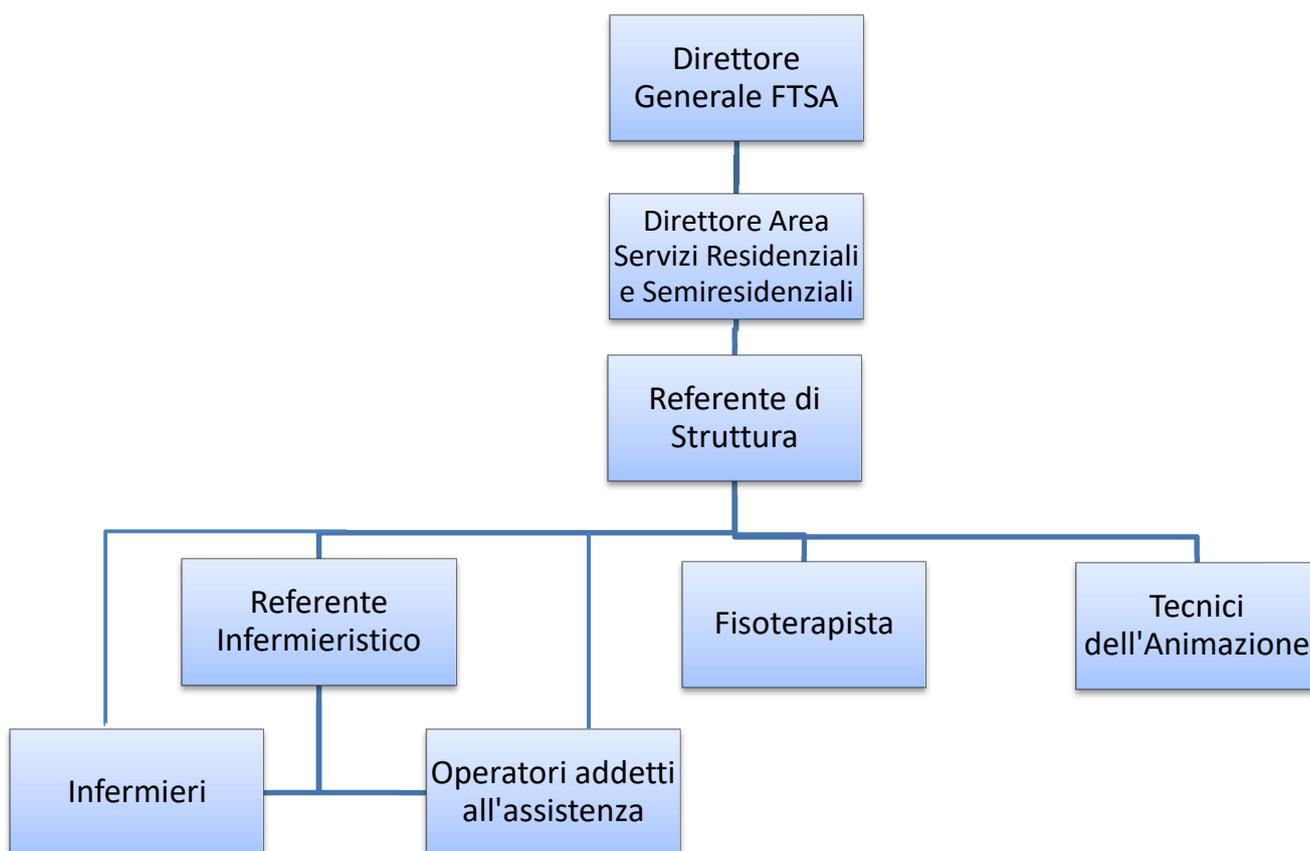
Il Centro può accogliere fino a 15 ospiti ai quali offre prestazioni di tipo socio assistenziale e socio sanitario ed in particolare:

- ✚ igiene personale e cura della persona;
- ✚ assistenza infermieristica (medicazioni, somministrazione terapia, richiesta intervento del medico in caso di alterate condizioni psicofisiche etc.);
- ✚ bagno assistito;

- ✚ somministrazione pasti (colazione, pranzo e merenda);
- ✚ assistenza riabilitativa, di recupero e mantenimento;
- ✚ attività terapeutico/occupazionali, animazione e socializzazione;
- ✚ uscite programmate;
- ✚ trasporti sociali con le associazioni di volontariato.

9. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E RISORSE PROFESSIONALI

9.1 Organigramma



9.2 Area Amministrativa

9.2.1 Direttore Generale

Il Direttore Generale ha funzioni di

- ✚ gestione organizzativa ed amministrativa della Fondazione;
- ✚ organizzazione e promozione delle singole iniziative;
- ✚ verifica dei risultati;
- ✚ definisce, in ottemperanza alle deliberazioni del Consiglio di Indirizzo e di Gestione le linee strategiche e gli obiettivi da realizzare.

9.2.2 Direttore Area Residenziale e Semiresidenziale

Il Direttore d'Area svolge le seguenti funzioni di:

- ✚ programmazione e organizzazione dei servizi;
- ✚ formulazione di progetti;
- ✚ coordinamento del personale;
- ✚ gestione dei rapporti con i familiari, con le istituzioni, altri servizi Azienda Sanitaria Toscana e Fondazione e il terzo settore;
- ✚ realizza obiettivi definiti dal Direttore Generale;
- ✚ monitoraggio e verifica dei servizi.

9.2.3 Referente di Struttura

Il Referente della Struttura, all'interno della Struttura svolge le seguenti funzioni:

- ✚ coordinamento del personale e organizzazione dei turni di lavoro;
- ✚ organizzazione delle attività interne ed esterne;
- ✚ mantenimento e gestione dei rapporti con i familiari, con le istituzioni, altri servizi, Azienda Sanitaria Toscana, Fondazione e il terzo settore;
- ✚ formulazione dei progetti assistenziali personalizzati degli ospiti;
- ✚ coordinamento e conduzione di riunioni e gruppi di lavoro;
- ✚ assicurare e controllare il regolare funzionamento della struttura;
- ✚ attività amministrativa connessa allo svolgimento del lavoro.

9.3 Area Sanitaria e Assistenza alla persona

9.3.1 Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica si attua in applicazione al D. M. n. 739/ 1994 che individua il profilo dell'infermiere, la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.

La presenza degli infermieri è condivisa con la Residenza Sanitaria Assistenziale ed è assicurata dalle nell'arco di tempo di apertura del Centro Diurno.

9.3.2 Assistenza alla persona

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori addetti all'assistenza, attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- ✚ Accoglienza e gestione dell'inserimento nella Struttura;
- ✚ Igiene in caso di bisogno;
- ✚ Bagno assistito da programmare solo in casi particolari e se indicato nel Piano Assistenziale Individuale;
- ✚ Accompagnamento dell'ospite negli spostamenti all'interno della struttura;
- ✚ Accompagnamento in bagno dell'ospite;
- ✚ Aiuto nell'assunzione dei pasti;
- ✚ Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico – fisiche generali;
- ✚ Collaborazione con gli altri operatori;
- ✚ Sorveglianza degli ospiti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe.

9.3.3 Assistenza Riabilitativa

L'attività di fisioterapia, si applica in attuazione del D.M. n. 741 del 14/9/1994, istitutivo del profilo professionale del fisioterapista, che individua la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze. L'accesso garantisce il numero di ore come la l.41/2005.

L'assistenza riabilitativa è affidata a personale qualificato che valuta i deficit motori e funzionali dei singoli ospiti che predispone piani di trattamento individuali o di gruppo e in collaborazione con il tecnico per l'animazione, programmi di ginnastica di gruppo. Tali interventi hanno la finalità di riattivazione e mobilitazione generale e della funzione psico-motoria e di terapia occupazionale.

9.4 Attività culturali e di animazione

L'animazione è effettuata da personale specificatamente formato per la professione di animatore di comunità, che favorisce i rapporti interpersonali tra gli ospiti e opera in sinergia con le altre figure professionali per garantire interventi personalizzati.

L'attività di animazione prevede una valutazione delle capacità dell'ospite necessaria a predisporre una scheda personale che individua obiettivi di intervento da svolgere attraverso attività individuali o di gruppo.

Per detta attività sono messi a disposizione materiali di vario genere (carta, cartone, plastilina, colori etc.) a seconda del tipo di laboratorio programmato

Le attività di animazione contemplano anche momenti particolari durante l'anno, come feste, ricorrenze e altro che contribuiscono a creare un clima di serenità e a favorire dinamiche relazionali positive tra gli ospiti, gli operatori, i familiari e le Associazioni coinvolte.

Annualmente viene progettato un piano di animazione di struttura, a seguito di analisi dei bisogni relazionali. Si tratta di una progettazione delle attività animative/educative di durata annuale tracciate su un tema o una metafora e opportunamente strutturata e declinata di conseguenza.

Il progetto prevede il coinvolgimento delle altre figure professionali della struttura e ha collegamenti con i Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.) dei singoli ospiti.

10. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E COMFORT ALBERGHIERI

10.1 Ristorazione

Il menù adottato e proposto al Centro, predisposto da una dietista, è valutato e validato dall'Azienda USL Toscana Sud Est.

Formulato tenendo conto delle "Linee di indirizzo per la ristorazione assistenziale" formulate dalla Regione Toscana per la prima volta nel 2012.

I parametri nutrizionali di riferimento sono quelli indicati dai L.A.R.N. (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana – IV Revisione 2014). Sono inoltre state integrate le indicazioni desunte dalle Linee Guida per una sana alimentazione italiana – a cura dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione.

Il Piano Nutrizionale prevede una sezione denominata "Il Prontuario dietetico" che rappresenta una base di partenza per il trattamento dieto - terapeutico delle patologie più frequenti rilevate nelle strutture per anziani e disabili della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa.

Il menù nella sua composizione tiene in considerazione:

-  la varietà stagionale
-  le preferenze espresse dai residenti

- ✚ le patologie dell'ospite
- ✚ le festività e le occasioni speciali

L'alimentazione risponde alla qualità e quantità delle esigenze dietetiche legate all'età e alle abitudini alimentari dell'ospite. Il menù estivo/invernale è supervisionato da un dietologo, liberamente consultabile dagli ospiti e dai loro rispettivi familiari, è affisso nella bacheca del Centro Diurno.

Il menù consente all'ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli operatori l'imboccamento degli ospiti che lo necessitano.

I pasti vengono consumati di regola nella sala da pranzo.

La preparazione di piatti viene effettuata con la massima cura dal Punto cottura interna alla Fondazione, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale per l'HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e il personale del Centro Diurno nella fase di distribuzione dei pasti. Periodicamente i menù vengono variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato.

11. LE RISORSE COMUNITARIE E FAMILIARI E LE FORME DI COINVOLGIMENTO

Per il Centro Diurno Anziani non autosufficienti è previsto il coinvolgimento delle seguenti risorse:

- ✚ **Associazioni di volontariato:** Le strutture stipulano convenzioni con associazioni di volontariato riconosciute e iscritte all'albo provinciale. La loro attività prevede lo svolgimento di attività di animazione, socializzazione e collaborazioni concordate con il Referente della struttura.
- ✚ **Comitato familiari:** All'interno delle strutture è presente un comitato composto da 5 rappresentanti dei familiari degli ospiti, eletti dall'assemblea e con un incarico di due anni. Partecipa a incontri periodici (minimo 2 volte all'anno) in cui vengono avanzate iniziative per migliorare la qualità della vita all'interno della struttura ed evidenziare eventuali problematiche in collaborazione con il Referente della struttura. Per la tutela dei diritti degli ospiti e per favorire la partecipazione e la collaborazione degli ospiti, dei familiari e del volontariato alla gestione sociale dei servizi offerti e alla organizzazione della vita comunitaria.

12. ORGANIZZAZIONE E EROGAZIONE DEL SERVIZIO

12.1 Ammissione

La procedura di accesso ai servizi residenziali è di competenza della Azienda ASL Toscana Sud Est, della Società della Salute Altavaldelsa e della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa.

Possono chiedere di accedere ai servizi i cittadini in possesso dei seguenti requisiti:

- ✚ aver superato il 65 anno di età (il limite di età può essere derogato per i soggetti portatori di handicap);
- ✚ avere la residenza nel territorio Zona Val d'Elsa senese;
- ✚ se infrasessantacinquenni, essere in possesso del certificato attestante la condizione di non autosufficienza (del 214/91 o 402/04) o di grave disabilità (l.n 104/92) per le Residenze

Sanitarie Assistenziali ;

- ▣ essere in possesso di Piano Assistenziale Personalizzato elaborato dall'Unità Valutativa multidimensionale (U.V.M) o Gruppo Operativo Multidisciplinare (G.O.M).

La domanda di accesso ai Servizi residenziali si presenta all'Assistente Sociale presso il Presidio Distrettuale del Comune di residenza.

Al momento dell'ingresso l'ospite deve :

- presentare la documentazione sanitaria;
- presentare il codice fiscale, la carta d'identità ed eventuale decreto di nomina di tutore o amministratore di sostegno (se non presente al momento dell'ingresso da far avere alla struttura al momento della nomina).

12.2 Modalità di accoglienza

Alcuni giorni prima dell'ingresso il Referente della Struttura e l'infermiere incontrano i familiari presso la sede della struttura. In tale occasione viene compilata una scheda conoscitiva sulle abitudini e le preferenze alimentari dell'anziano. Il Referente informa l'ospite e/o il familiare delle modalità di trattamento dei dati. In questo primo incontro i familiari visitano il Centro e firmano per accettazione il Regolamento e la Carta dei Servizi che vengono loro consegnati.

12.3 Referente della presa in carico e metodologia

Per ogni ospite sono individuati un referente sanitario (infermiere) e uno sociale (Referente di struttura), i quali predispongono un progetto individualizzato che viene presentato ai familiari al momento della stesura tenendo conto dei seguenti elementi:

1. valutazione ed obiettivi definiti dagli operatori socio-sanitari dell'unità valutativa multidimensionale di zona-distretto e indicati nel piano personalizzato di assistenza;
2. valutazione della stato di salute effettuato attraverso: la lettura della documentazione sanitaria presentata dai familiari;
3. osservazione e valutazione sull'inserimento e ambientamento dell'ospite nei primi tre mesi da parte degli operatori del servizio.

12.4 Forme e sedi di valutazione di efficacia degli interventi

La valutazione di efficacia degli interventi da parte degli operatori avviene mediante l'utilizzo di strumenti operativi come registrazioni dell'osservazione dell'ospite, registrazione delle attività, cartelle cliniche, schede di valutazione; verifiche programmate ogni 6 mesi o 1 anno a seconda delle condizioni dell'anziano.

12.5 Coinvolgimento/partecipazione dell'utenza in carico al servizio e sedi e strumenti di partecipazione

L'ospite, compatibilmente alle sue condizioni di salute, e la famiglia partecipano:

1. alle attività programmate quotidianamente e periodicamente (momenti formalizzati come feste, ricorrenze);
2. alla valutazione e verifica degli interventi predisposti all'interno della struttura attraverso riunioni con i familiari e l'attivazione del comitato dei familiari;
3. alla condivisione e alla verifica del piano assistenziale personalizzato attraverso incontri con gli operatori interni e dell'Azienda USL, con il Medico di Medicina Generale e con gli

altri specialisti coinvolti e con i servizi territoriali competenti.

12.6 La Rinuncia

Qualora l'ospite, o suoi familiari non intendano accettare la decisione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale di accesso al Centro Diurno, devono formalizzare la rinuncia in apposito modulo presso l'ufficio dell'Assistente Sociale.

Nel caso di frequenza già in atto presso il Centro Diurno, se l'ospite rinuncia al servizio, la data della sottoscrizione della rinuncia farà partire anche l'interruzione del pagamento della retta a carico dell'ospite.

12.7 Le dimissioni

Le dimissioni sono concordate con i servizi territoriali e comunicate con adeguato preavviso all'ospite e/o alla famiglia o rappresentante legale.

12.8 Le assenze

Modalità da seguire per assenze da servizio di Centro Diurno:

Per ogni assenza è indispensabile che la struttura sia avvisata prima delle ore 17,00 del giorno precedente affinché la retta ed il costo del trasporto vengano defalcati della quota forfettaria prevista.

Il personale in servizio dovrà trascrivere nel "registro consegne" la comunicazione ed informare subito telefonicamente l'Associazione che effettua il servizio di trasporto.

Nel caso sopraggiungano dopo le ore 17,00 problemi di vario ordine che impediscano l'accesso regolare al Centro nel giorno successivo, i familiari sono tenuti a dare direttamente comunicazione immediata all'Associazione che effettua il trasporto e ad avvisare il Centro la mattina successiva entro le ore 9,00.

Questo principalmente al fine di non aver addebitato l'intero ammontare della retta.

13. GIORNATA TIPO E ATTIVITÀ GIORNALIERE

Mattino	
08.30-09.30 =>	Colazione e somministrazione terapia
09.30-13.00 =>	Attività occupazionali e/o attività motoria Attività infermieristiche Attività di riabilitazione
13.00-14.00 =>	Pranzo
Pomeriggio	
14.00-15.00 =>	Riposo pomeridiano
15.00-16.00 =>	Attività occupazionali
16.00 =>	Merenda
16.30-17.00 =>	Accompagnamento ai pulmini per rientro alle proprie abitazioni

14. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE

14.1 La documentazione assistenziale

La documentazione assistenziale nel Centro Diurno, è costituita da tutti quei documenti che permettono di gestire la presa in carico e la permanenza dell'ospite .

La documentazione assistenziale è uno strumento che consente di dimostrare la corretta applicazione del processo di assistenza, inteso come:

- ✚ presa in carico dell'ospite e della sua valutazione psico-fisica e sociale;
- ✚ individuazione dei problemi assistenziali e definizione dei relativi obiettivi;
- ✚ definizione del piano di assistenza e documentazione delle attività svolte;
- ✚ valutazione degli esiti dell'assistenza.

14.2 Procedure e protocolli di lavoro

I **protocolli assistenziali** sono documenti elaborati per tradurre le conoscenze scientifiche in comportamenti professionali. L'applicazione dei protocolli assistenziali:

- ✚ garantisce l'omogeneità e la costanza delle prestazioni erogate dai diversi operatori
- ✚ favorisce l'inserimento di nuovi operatori.

Le principali attività assistenziali e le loro modalità di gestione sono descritte nei protocolli assistenziali condivisi e partecipati. Nella loro stesura si è tenuto conto dell'importanza della fase di valutazione delle capacità residue degli ospiti e delle opportunità di miglioramento.

Le procedure sono documenti in cui sono descritte le modalità con cui devono essere svolte le varie fasi relative ai diversi processi sia assistenziali sia dei servizi di supporto.

Si tratta di descrizioni sequenziali di chi fa che cosa , individua i livelli di responsabilità e i

documenti utilizzati per dare evidenza dell'avvenuta effettuazione dell'attività. Quando questa descrizione è particolareggiata e i compiti sono descritti in modo puntuale si parla di istruzioni operative o istruzioni di lavoro. Il loro scopo è far sì che in un determinato ambito tutti gli operatori agiscano in modo uniforme e riconosciuto.

I protocolli assistenziali e le procedure documentate e operative, approvate dalla Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa sono archiviate presso gli Uffici Amministrativi della stessa e in copia presso l'Ufficio del Referente della Struttura, la suddetta documentazione viene raccolta in archivi sia cartacei che informatizzati, muniti di accesso riservato e conservata secondo la normativa sulla legge privacy.

La Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, assicura una idonea forma di comunicazione ai familiari, tutori e amministratori di sostegno, attraverso la Carta dei Servizi e il proprio sito istituzionale favorendo la possibilità di consultazione dei suddetti documenti.

14.3 Strumenti per informazioni e comunicazione con l'utenza

È presente in struttura un pannello per l'informazione al personale.

Relativamente alle informazioni di servizio che riguardano i familiari vengono inviate comunicazioni formali a domicilio e in alcuni casi affisse le circolari in luoghi visibili della struttura.

Il Referente della struttura mantiene rapporti costanti con i tutori, curatori e amministratori di sostegno di ospiti presenti in struttura e provvede ad ogni comunicazione che preveda il loro coinvolgimento.

La presente Carta dei Servizi, insieme al relativo Regolamento di Struttura, viene consegnata a ciascun ospite al momento dell'ammissione, viene affissa in ogni bacheca e copia si trova depositata, per la consultazione da parte delle persone interessate presso l'ufficio del Referente di Struttura.

Inoltre è possibile scaricarne copia direttamente dal sito web della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa: www.ftsa.it

15. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

15.1 Doveri dell'ospite e dei familiari

La frequenza del Centro Diurno è ispirato a favorire una permanenza piacevole nel rispetto delle abitudini di vita dell'ospite. È tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun ospite.

-  L'ospite è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura;
-  L'ospite e i familiari hanno il dovere di rispettare tutte le persone, operatori, utenti, volontari etc. presenti all'interno della struttura;
-  È un dovere di ogni ospite o familiare di comunicare tempestivamente al Centro le eventuali assenze;
-  L'ospite e i familiari sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi del Centro Diurno;

- ✚ L'ospite e i familiari sono tenuti al rispetto del divieto di portare alimenti senza l'autorizzazione del personale;
- ✚ L'ospite e i familiari sono tenuti al rispetto del divieto di portare denaro o oggetti di valore, in quanto il servizio non assume nessuna responsabilità;
- ✚ il rifornimento dei medicinali personali degli ospiti è a carico dei familiari, così come la consegna a cadenza mensile o al bisogno della terapia dell'ospite nelle 24 h firmata dal Medico di Medicina Generale.
- ✚ È assolutamente vietato fumare all'interno dell' ambiente della Struttura;
- ✚ È vietato il consumo di alcolici all'interno della Struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti.

15.3 Diritti degli ospiti

Al momento dell'inserimento, all'ospite (ed agli eventuali caregivers, tutori e amministratori di sostegno) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dal Centro Diurno, accompagnate da una copia della presente Carta dei Servizi.

- ✚ Nel Centro tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa;
- ✚ L'ospite ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante;
- ✚ L'ospite ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza;
- ✚ La struttura garantisce a tutti gli ospiti, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente;
- ✚ Gli ospiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

16. IL COSTO DEL SERVIZIO

Il costo del servizio è onnicomprensivo di tutte le prestazioni previste nella presente Carta dei Servizi ed è composta dalla quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regionale e dalla quota sociale, a carico dell'interessato e dei familiari aventi titolo. La quota sociale giornaliera è stabilita di anno in anno dagli organi della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa.

L'ospite può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte del Comune di residenza, presentando apposita domanda e documentazione necessaria (ISEE) alla determinazione della quota eventualmente agevolata a suo carico.

Il pagamento può avvenire secondo le seguenti modalità.

- con bonifico bancario;
- con bonifico postale;
- con bollettino di conto corrente postale;
- con RID (addebito diretto e permanente sul conto corrente).

17. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, consapevole che il livello di soddisfazione degli ospiti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, attiva il **Sistema di misurazione della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari**.

L'impegno è di rilevare sistematicamente la qualità percepita attraverso appositi questionari, che considerano le seguenti prestazioni:

-  aspetti professionali;
-  aspetti tecnico alberghieri (vitto, igiene e manutenzione degli ambienti);
-  aspetti relazionali;
-  qualità strutturale.

Considerando le possibili difficoltà, di tipo cognitivo, che gli ospiti possono presentare nell'utilizzo di uno strumento come il questionario, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa provvede ogni anno ad inviare i questionari a mezzo posta a tutti i familiari/tutori o amministratori di sostegno degli ospiti.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa e alla Direzione Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali. L'analisi dei dati permette di individuare le azioni correttive e attivare i percorsi di miglioramento della qualità che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si impegna a intraprendere.

17.1 Strumenti e le forme di valutazione

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica, per questo per migliorare la qualità delle prestazioni e servizi garantiti dal Centro Diurno per anziani non autosufficienti, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si avvale di strumenti specifici:

-  schede specifiche di valutazione da somministrare agli ospiti o familiari di vari servizi offerti da ditte convenzionate (mensa, pulizie...) finalizzate a monitorare la qualità ed il rispetto dei requisiti previsti nel capitolato d'appalto. Alla valutazione vengono associati report periodici sull'andamento del servizio offerto;
-  Incontri periodici con i familiari degli ospiti per una verifica del grado di soddisfazione del servizio offerto;
-  schede di autovalutazione del personale predisposti annualmente e finalizzate all'attribuzione del salario accessorio.

18. STRUMENTI DI TUTELA

18.1 Presentazione dei reclami da parte degli ospiti nei confronti dei responsabili dei servizi.

Il Centro garantisce la tutela degli ospiti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite ed i suoi familiari possono inoltrare reclami su i disservizi seguendo varie modalità:

- attraverso informazione verbale al Referente di Struttura, che provvede a far compilare l'apposito modulo di segnalazione del reclamo;
- tramite il Comitato dei familiari;
- con lettera indirizzata al Referente di Struttura o al Direttore Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali della FTSA.

La Direzione Generale garantisce di dare risposta ai reclami ricevuti entro il termine massimo di 30 giorni.

18.2 Clausole contrattuali e rispetto della normativa

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si impegna a garantire gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi tramite il rispetto dei requisiti normativi (sicurezza, privacy, contratti) sia per le attività che eroga direttamente, sia tramite il monitoraggio e controllo di quelle appaltate e/o convenzionate.

19. TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro Diurno assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri ospiti e ai loro familiari tutori e amministratori di sostegno, avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

-  gestione amministrativa;
-  cura dell'ospite.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

-  al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione.

Titolare del trattamento e della banca dati del Centro è la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa nella persona del Legale Rappresentante.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali o suoi incaricati. Inoltre, tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Ai sensi dell'articolo 1341 del Codice Civile sono espressamente approvate le condizioni di cui alla presente Carta dei Servizi.

20. PUBBLICIZZAZIONE

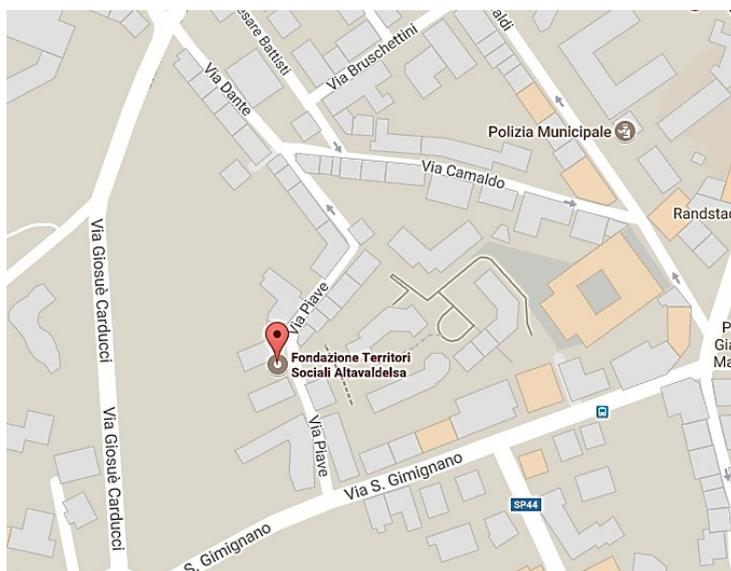
La presente Carta dei Servizi è affissa in bacheca presso ogni Struttura Residenziale e viene pubblicata sul sito web della Fondazione Territori sociali Altavaldelsa.

Copia del documento, viene consegnata all'ospite della Struttura al momento dell'ingresso.

Contatti Utili e come raggiungerci

Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa

Sede amministrativa
Via Piave, 40 Poggibonsi (SI)
Contatti Utili
0577- 91791 fax 0577 917946
Mail: info@ftsa.it – pec: ftsa@pec.it



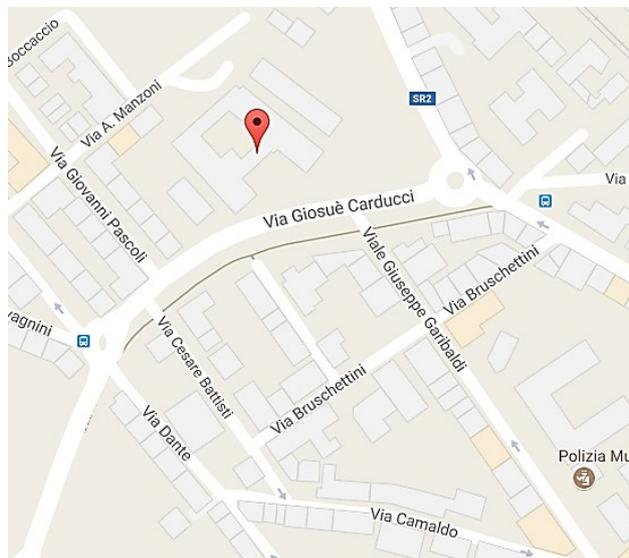
Centro Diurno per Anziani non autosufficienti "Simonetta Traversari"

Via Carducci, 9 – Poggibonsi (SI)

Contatti Utili

0577- 917733 fax 0577 917945

e.mail: rsa.gandini@ftsa.it



FTSA - Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa - P.I. 01134140522

Sede operativa: Via Piave, 40 - 53036 - Poggibonsi (Siena) - Tel. +39 0577 91791 - Fax +39 0577 917946

E-mail: info@ftsa.it - PEC: ftsa@pec.it